

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:
IMPACTO DE LAS TIC'S EN LA GENERACIÓN BABY BOOMERS
FRENTE AL DINERO ELECTRÓNICO**

**AUTORA:
ROSA MARY MINA ANGULO**

**DOCENTE TUTOR:
PATRICIO IVÁN ROSAS FLÓREZ**

Quito, agosto del 2018

Cesión de derechos de autor

Yo Rosa Mary Mina Angulo, con documento de identificación N° 0804345296, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación intitulado: “IMPACTO DE LAS TIC’S EN LA GENERACIÓN BABY BOOMERS FRENTE AL DINERO ELECTRÓNICO”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Comunicación Social, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.


Nombre: Rosa Mary Mina Angulo

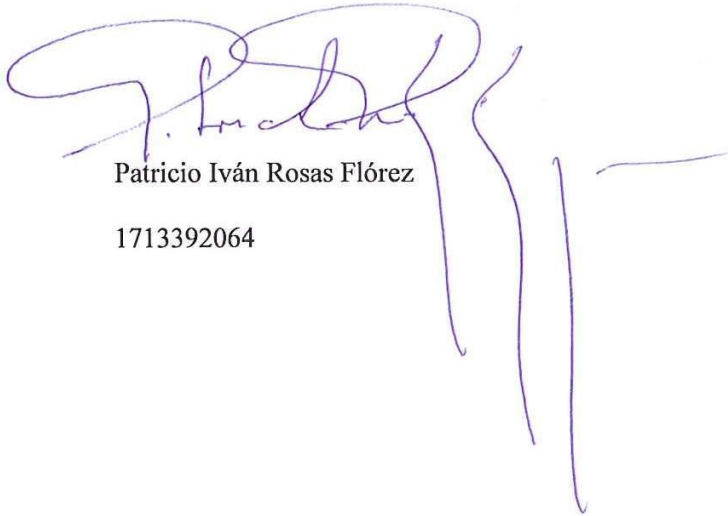
Cédula: 0804345296

Quito, 01 de agosto de 2018

Declaratoria de coautoría de la docente tutor

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación, “IMPACTO DE LAS TIC’S EN LA GENERACIÓN BABY BOOMERS FRENTE AL DINERO ELECTRÓNICO” realizado por Rosa Mary Mina Angulo, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, agosto 2018



Patricio Iván Rosas Flórez

1713392064

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios porque a través de cada experiencia vivida me guió hasta este camino que es el principio de una vida profesional y con su gracia será llena de amor y éxito.

A la memoria de mi padre Rodolfo Maurilio Mina Quintero, quien fue un obrero y sindicalista que me lleno de amor, dedicación y orgullo. Sus recuerdos, consejos y esperanzas fueron en vida y ahora desde la eternidad alimento para mi espíritu.

A mi madre María Cecilia Angulo Batalla, a mis hermanos y sobrinos que con su apoyo puedo conseguir este logro, sobre todo me han dado fuerza tras la ausencia y el vacío por la pérdida de mi padre.

A mis amigos por sus abrazos, sobre todo a las personas que me enseñaron que las ganas de llegar al éxito deben ser eternas.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por brindarme la oportunidad de llenarme de conocimiento profesional en sus aulas. Agradecida con cada docente que compartió su experiencia conmigo y sobre todo a mi tutor que con su paciencia y ayuda logró que esto sea posible.

Índice

1. Introducción.....	1
1.1. Justificación	6
1.2. Objetivos	8
1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Marco teórico referencial:.....	8
2. Metodología:	12
2.1. Recopilación de datos:	12
3. Resultados	15
4. Conclusiones	25
5. Referencias Bibliográficas	27
6. Anexos.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Resultados que evidencian la apertura de cuentas de ahorros en entidades bancarias.....	16
Figura 2. Resultados sobre el uso del cajero electrónico.	17
Figura 3. Acceso a la tecnología para revisar estados de cuenta.	17

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta.....	30
Anexo 2. Autorizaciones de audio	38

Resumen

La presente investigación se desarrolla en el barrio Cóndor Mirador, ubicado al noroccidente de la ciudad de Quito. Hablar de generaciones enfocado desde la tecnología implica poner a todas las edades en contexto que conviven en la actualidad, es por ese motivo que esta investigación aborda a una generación específica, a los *baby boomers* y el impacto que tiene el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación enfocadas en el uso del dinero electrónico. Haciendo uso de técnicas como la encuesta y la entrevista a personas mayores de cincuenta años y a expertos se ha podido evidenciar que este grupo generacional vive en este momento discriminación y exclusión por parte del sistema bancario el cual ha cambiado las formas manuales de manejar el dinero y muestra preferencia por el uso de la tecnología instancia que es complicada para los *baby boomers*, también otro punto evidenciado es la desconfianza que por contexto histórico tienen estas personas hacia el sistema bancario, por el motivo de que fueron víctimas del desfalco bancario más grande que vivió Ecuador. Algo importante que resulto de la investigación es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se convirtieron en las instituciones de acogida para las personas mayores de cincuenta años porque no les exige el uso de la tecnología para manejar sus cuentas y mantienen las formas tradicionales.

Palabras claves: *baby boomers*, dinero electrónico, impacto, tecnología, generación

Abstract

The present investigation is carried out in the Cóndor Mirador neighborhood in the city of Quito. Speaking of generations focused on technology means putting all ages in context that live together today, that is why this research addresses a specific generation, the *baby boomers* and the impact that the use of new technologies has on the communication focused on the use of electronic money. Making use of techniques such as the survey and interviewing people over fifty years old and experts has been able to show that this generation group is currently experiencing discrimination and exclusion by the banking system which has changed the manual ways of handling money and It shows preference for the use of technology instance that is complicated for *baby boomers*, also another point evidenced is the distrust that these people have for the historical context towards the banking system, for the reason that they were victims of the biggest bank embezzlement that Ecuador lived. Something important that resulted from the research is that the Savings and Credit Cooperatives became the host institutions for people over 50 years old because they do not require them to use technology to manage their accounts and maintain traditional forms.

Keywords: *baby boomers*, money electronic, impact, technology, generation

1. Introducción

El desarrollo tecnológico acelerado le ha dado surgimiento a las Nuevas Tecnologías, las cuales están cambiando el mundo referencial del ser humano. La aparición de la tecnología aporta el acercamiento al conocimiento, pero al mismo tiempo obliga a que las personas se adapten y sobre todo a que replanteen la interpretación del mundo como lo conocen. La sociedad actual es una confluencia de actividades, actitudes y aptitudes que son la evidencia de las diferencias contextuales de las personas y lo que podría deberse a las edades o generaciones propias de cada individuo.

Este sería el caso especial de los *baby boomers* nacidos al principio y decenio de los noventa. Este grupo de personas dejó una marca en el pasado por ser la principal fuerza económica y de trabajo. Fueron los principales activistas en la formación de conglomerados sociales que implantaron un paradigma de cambios.

Las personas pertenecientes a esta generación viven y entienden la actualidad de una forma diferente, sobre todo es aún más complicado comprender el avance tecnológico y que esto implica un cambio político, social y por ende muchas prácticas que envuelven la vida.

Para abordar el tema se define “Generación como un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores” (Ogg & Bonvalet, 2006, pág. 2).

A pesar de todas las complicaciones actuales que presenta este grupo, ellos tienen un conocimiento de la tecnología y han visto crecer los avances de su contexto.

“Los tres valores más altos de la generación de los *baby boomers*, son familia, integridad y amor” (Deal, 2006, pág. 19). Es por esta razón que por lo general se preocupan mucho por producir para mantener la economía de sus familias.

Haciendo un breve recorrido de dicho contexto el mayor asentamiento a nivel mundial de *baby boomers* se encuentra en el continente asiático. Mientras que en Estados Unidos y Europa los *baby boomers* han sido los propulsores de grandes cambios económicos después de la segunda Guerra Mundial.

En el caso particular de Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos afirma que en el último censo poblacional que se realizó en el 2010 afirma la existencia 813.642 personas que superan los 65 años de edad, quienes por su edad pertenecerían a la generación *baby boomers*. En el contexto ecuatoriano vivieron la guerra con el Perú, luego la firma de paz, el boom del petróleo y el final de las dictaduras militares.

Los *baby boomers* son consumidores motivados, les gusta realizar las compras por sí mismos. Son adictos al trabajo de la historia, para brindar a los suyos mejores oportunidades, alimentando un sistema capitalista en furor, adquiriendo pertenencias para el hogar que connotaban su progreso y su esfuerzo laboral. Sus predecesores se esforzaron en proporcionar a sus hijos las oportunidades que por el contexto histórico y social no fueron accesibles para ellos (Lerma & Paredes, 2015, pág. 81).

Tomando en cuenta los valores de esta generación los cuales son el trabajo y la familia, resultaría fácil deducir que trabajan para satisfacer las necesidades de consumo que generan sus familias y de esta forma caen en la lógica del mercado que

usa a las TICS para satisfacer necesidades, pero también para transformar la vida de los consumidores.

Bauman afirma que todos estos cambios son parte de una sociedad líquida donde: “los sólidos conservan su forma y persisten en el tiempo: duran, mientras que los líquidos son informes y se transforman constantemente: fluyen. Como la desregulación, la flexibilización o la liberación de los mercados” (Bauman, 2004).

Según Bauman con esta expansión y liberación de los mercados aparecen nuevas formas de consumo y, con ello mercancías o bienes fugaces que van a incidir en la conformación de múltiples espacios de construcción social y simbólica. Bauman con la metáfora de la liquidez sostiene que las identidades, las relaciones humanas, se convierten en volátiles.

Para evidenciar como caso de estudio las dificultades que atraviesan los *baby boomers*, es el uso del dinero electrónico que para ellos es una instancia de difícil acceso por su limitado conocimiento del manejo de la tecnología y por ser un panorama nuevo para la sociedad ecuatoriana donde los estudios en este campo son recientes y apegados únicamente a la visión netamente económica, sin profundizar en las afectaciones sociales y culturales que implica un cambio en la estructura del manejo del efectivo, lo cual significa que muchas dinámicas de la comunidad cambiarán y otras se verán afectadas por su limitado acceso a la tecnología.

La falta de acceso a las finanzas puede conducir a trampas de pobreza y desigualdad (Aghion y Bolton 1997; Beck Demirguc-Kunt y Levine 2007) y, además, proporcionar acceso a los instrumentos financieros aumentan el ahorro (Aportela 1999; Ashraf et al 2010a), la inversión productiva (Dupas y Robinson 2009), el consumo (Dupas y Robinson 2009; Ashraf et al 2010b), y el empoderamiento de las mujeres (Ashraf et al 2010b). En 2012, los porcentajes de adultos con acceso a los bancos de la zona rural y urbana en Ecuador fueron 35% y 45% respectivamente (Banco Mundial 2012). Esto significa que, en ambas áreas, menos de la mitad de la población económicamente activa tiene acceso a los servicios financieros. En este escenario, es importante aumentar el acceso de la población a los servicios financieros, especialmente en el sector rural del país, a través de mecanismos de bajo costo, con fácil acceso de los ciudadanos, lograr un dinamismo en la economía, incluso en las zonas más remotas. Sin embargo, a pesar que Ecuador tiene una proporción baja de la población con acceso al sistema bancario (Moncayo & Reis, 2016, pág. 2).

La cultura económica en Ecuador se mantenía por medio del circulante, es decir del dinero en efectivo, pero desde el 27 de febrero del 2015 el Banco Central del Ecuador implemento el uso del dinero electrónico, con 9,285 cuentas activas. En realidad, el uso de esta nueva forma del dinero no implica que el efectivo dejara de usarse, el problema radica en que muchos de los trámites que la banca ofrecía a sus clientes sobre todos a los de cierta edad serán suprimidos y es donde empieza el caos de información, porque si tenemos claro el hecho de que no toda la población hace uso de las nuevas tecnologías y sobre todo las personas de la tercera edad. Antes las

papeletas de ahorra mantenían informada a la gente de sus transacciones bancarias, ahora debe consultar en la página de su entidad bancaria para estar al pendiente de sus ingresos y egresos.

En Ecuador, hay 16.625 millones de habitantes, de los cuales solo el 37% de la población tienen acceso a internet y sabe usarlo y de este porcentaje el 10 % corresponde a las personas de más de 60 años. Es decir, hay un total de 1.662 mil adultos mayores en Ecuador (INEC, 2016, pág. 8).

En la realidad ecuatoriana el uso de efectivo o con depósitos en los bancos son los medios de pago que dominan los negocios El dinero electrónico no es una alternativa. Sin embargo, según el BCE, hay 286.207 cuentas (71,1%) que no han sido utilizadas. La entidad argumenta que “el uso de un nuevo medio de pago siempre conlleva un proceso de maduración”.

Los 70 marcaron un antes y un después en Quito. Las primeras exportaciones del petróleo influyeron en los ingresos per cápita que a inicios de los años 80 registraban USD 1 444 en promedio, siete veces más que en 1971. La mayor liquidez que generó la bonanza petrolera atrajo a nuevas entidades al sistema financiero. La tarjeta de crédito Diners Club, que había hecho un intento por entrar al país a fines de los 60, reanudó sus actividades en 1974 para cambiar el uso del efectivo por el dinero plástico. Para ese año registró 5 000 tarjetahabientes (Ramírez, 2015, pág. 1).

Según el decir coloquial del saber quiteño se afirma que en el sur la economía se mueve gracias al uso del efecto, mientras que los habitantes del norte prefieren las

tarjetas y transacciones, en si el uso del dinero por medio de las herramientas tecnológicas, sin embargo existen barrios ubicados en el norte donde el circulante es importante.

Esta investigación gira en torno al caso particular del barrio “Cóndor Mirador” ubicado al noroccidente del ciudad de Quito, es uno de los llamados barrios populares de dicha ciudad. Los habitantes de este sector son el claro ejemplo de que el efectivo es importante. La mayor parte de los moradores de ese sector se dedican al trabajo de la construcción y los quehaceres domésticos donde las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel primordial en el desenvolvimiento económico de este sector.

1.1. Justificación

Los trámites bancarios son parte de la cultura económica del Ecuador, además contiene una práctica más profunda, porque ir al banco se transformó en un canal de comunicación e intercambio de ideas con personas que no conoces, pero que se entabla una conversación por estar en la misma sitúan de espera.

La importancia del impacto que generan las tic's en los *baby boomers* radica en conocer el desenvolvimiento que presenta esta generación frente al uso de la tecnología, es decir, si mantienen los medios tradicionales para manejar su dinero o se han abierto a la posibilidad de manejar su economía y prestan su confianza a los medios electrónicos.

Para el desarrollo de esta investigación se hará uso de la observación, porque será el primer método que nos permitirá conocer las dificultades que implica el uso del dinero electrónico y el cambio de la tramitación bancaria lo cual significa todo un

cambio en la dinámica social que involucra la economía y la cultura de los usuarios que tenían las costumbre de ser informados sobre su dinero directamente en las ventanillas.

Las nuevas tecnologías permiten que los sujetos se integren al mundo que avanza y cambia a pasos agigantados, brinda la oportunidad de conocer nuevas realidades, sobre todo facilita la adquisición de productos y de información, pero en el caso de la generación de la cual se hablara en esta investigación la tecnología en el caso específico de los bancos no significa accesibilidad, si no, todo lo contrario, es un limitante porque muchos no tienen acceso a la tecnología, otros están rodeados de la misma presentando la dificultad de no saber manejarla y presentando cierto temor a usar un monitor o un teléfono inteligente para consultar sus movimientos bancarios.

El espacio geográfico que se tomará en cuenta para la investigación será el sector del Cóndor Mirador, ubicado al noroccidente de la ciudad de Quito.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer las complicaciones y exclusión que implica el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la construcción de una nueva dinámica social.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las dificultades de los *baby boomers* que no tienen acceso a las nuevas tecnologías.
- Determinar cuáles son los cambios comunicacionales y de relaciones sociales.
- Conocer cuáles son las alternativas que usa este sector de la población para adaptarse a los cambios sociales.

1.3. Marco teórico referencial:

La investigación tendrá como marco de referencia la teoría de la escuela latinoamericana de comunicación, dentro de la temática de estudios culturales y nuevas tecnologías desde el discurso de Comunicación y Ciudadanía, estableciendo como tema a tratar **“Impacto de las tic`s en la generación *baby boomers* frente al dinero electrónico.”**

Se empezará definiendo algunos términos que giran en torno al tema de investigación.

El termino generación está referido a “un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores” (Ogg & Bonvalet, 2006, pág. 2).

La categoría de generación se usara para nombrar a los *baby boomers* que son parte de un grupo que prefiere alejarse muchas veces de la tecnología y buscar otras alternativas para ser parte del sistema económico.

“Se denomina tecnologías de la información y la comunicación, al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos.” (Pérez, 2006, pág. 7).

Las tecnologías de la información son parte de la cotidianidad de la sociedad actual, pero es una instancia desconocida para ciertas personas a quienes se les dificulta el uso de la tecnología y se sienten cómodos con el uso de los medios tradicionales de comunicación. El uso de las plataformas tecnológicas nos lleva al consumo, porque en realidad uno de los objetivos es la facilitar el acceso a los productos.

Para esta investigación lo importante es abordar las tic's desde la transmedia que “se trata de un relato que se cuenta a través de múltiples medios y plataformas” (Scolari, 2014, pág. 72).

Relacionando el hecho de que los relatos o mensajes se encuentran en muchos medios, es notable que la información sobre la banca, sus cambios y promociones se muestren de forma accesible para todos, pero ser accesible no significa que sea comprendida. Los hábitos comunicacionales se convierten en el factor que dificulta

la comprensión en los *baby boomers*, porque están acostumbrados a informarse en los medios tradicionales y la comunicación directa entre personas.

Al pensar que las tic's permiten que la transmedia difunda mensajes por todos los medios facilitaría el acceso, pero cuando estos relatos contienen cambios relacionados a la tecnología la generación *baby boomers* prefiere abstenerse porque enfrentan un problema de adaptación entre lo que conocen y lo nuevo.

Afirmando que los mensajes llegan a todos por diferentes medios es porque la sociedad es una red global de información que incluye y excluye por cuestiones de adaptación por lo que Manuel Castells afirma que:

La sociedad red es pues una sociedad global. Ello no significa, sin embargo, que las personas de todo el mundo participen en las redes. De hecho, por ahora, la mayoría no lo hace. Pero todo el mundo se ve afectado por los procesos que tienen lugar en las redes globales de esta estructura social (Castells, 2009, pág. 51).

La sociedad red funciona sobre la base de una lógica binaria de inclusión-exclusión, cuyas fronteras varían en el tiempo, tanto con los cambios de los programas de la red como con las condiciones de funcionamiento de esos programas. También depende de la capacidad de los actores sociales, en los diferentes contextos, para actuar sobre estos programas, modificándolos según sus intereses (Castells, 2009, pág. 52).

Tomando en cuenta este planteamiento será la base de la investigación, porque la propuesta de Castells se basa en que la sociedad es una red permanentemente

conectada, pero que a pesar de aquello existen personas excluidas por tener hábitos diferentes de comunicación que evidencian cierta incapacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

Otro término a definir es el dinero electrónico y los medios tecnológicos que hacen posible su uso y existencia en el sistema económico. Según la economía esta nueva moneda es:

Es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que: a) Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico; b) Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los Agentes Económicos en el Ecuador y para el pago de obligaciones públicas de conformidad con las normas que dicte el Organismo Regulatorio Competente; c) Es convertible en efectivo a valor nominal; y, d) Es emitido privativamente por el Banco Central del Ecuador sobre la base de las políticas y Regulaciones que expida el Organismo Regulatorio Competente y por ende se registra en el pasivo de la Institución (Pozo, 2014, pág. 2).

El dinero electrónico es una de las nuevas formas de consumo que se presenta como una de las facilidades para adquirir productos que antes solo eran accesibles solo trasladándose hasta el sitio donde son expuestos o vendidos de forma física, la tecnología y el uso del dinero no tangible facilita que los productos sean escogidos y lleguen hasta los consumidores.

2. Metodología:

Esta investigación se inscribe en la línea de investigación de Comunicación y Ciudadanía de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Politécnica Salesiana, Quito. La misma que plantea como título: “Impacto de las tic’s en la generación *baby boomers* frente al dinero electrónico.” En el Barrio Cóndor Mirador.

2.1. Recopilación de datos:

Para el desarrollo de la temática, se tendrá en cuenta el tipo de investigación Cualitativa, la cual según Taylor & Bogdan consideran, como “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable” (Taylor & Bogdan, 1984, pág. 20).

Muchos de los artículos relacionados con los *baby boomers* abordan aspectos generales sobre sus relaciones con las demás generaciones y sobre su desenvolvimiento laboral. En el caso del uso del dinero electrónico los libros y artículos escritos abordan netamente el tema económico, revisando toda esta información para dar un enfoque a esta investigación el eje central es saber el impacto que tienen las tics y el uso del dinero electrónico en la generación *baby boomers*.

Para esto, se realizará un estudio de caso en el barrio Cóndor Mirador, en donde mediante la Observación de tipo Descriptiva, se podrá conocer e identificar las complicaciones del uso de los nuevos métodos electrónicos en las entidades bancarias y las técnicas usadas por este sector de la población para acceder a dichos servicios.

Una de las técnicas que permitirán la recolección de información es la entrevista “que se vale de determinados procedimientos para obtener datos e informaciones de las personas entrevistadas y de su entorno; esto exige habilidad para preguntar y capacidad para escuchar” (Ezequiel, 2011, pág. 122).

Para diferenciar se hará uso de dos tipos de entrevistas:

“Entrevista semiestructurada o entrevista basada en un guión. El entrevistador no debe ajustarse a un cuestionario, pero puede tener unas preguntas que sirven como punto de referencia. Lo fundamental es un guión de temas objetivo que se consideran relevantes a propósito de la investigación.” (Ezequiel, 2011, pág. 123).

Sera necesaria una entrevista semiestructurada para los profesionales en temas económicos y antropológicos, que brindaran una explicación a las actitudes presentes en la generación estudiada en relación con el uso tecnológico en la cotidianidad y la importancia del dinero tangible.

“Entrevista libre o no estructurada, o parcialmente estructurada. En general se trata de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica la ausencia de una estandarización formal.” (Ezequiel, 2011, pág. 123).

La entrevista libre es una técnica que no necesita de tanta formalidad. La conversación será importante para generar confianza entre los *baby boomers* y se sientan en la libertad de comunicar sus incomodidades y dificultades frente al sistema bancario, sobre todo las técnicas que usan para ser parte del sistema económico sin hacer un uso directo de la tecnología.

En sí, la importancia de aplicar una entrevista en este caso permitirá conocer la experiencia y desenvolvimiento que tienen los usuarios del servicio bancario, sobre todo la opinión de expertos en el tema que aportaran con explicaciones sobre las dificultades que implica el uso de la tecnología.

El cuestionario que consiste en realizar un banco de preguntas escritas, ayuda a la recolección información porque es contestado directamente por la población a ser analizada. Según Gómez, citado por Barrantes (2000) “las funciones básicas del cuestionario son: obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que su-ministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación” (pág. 188).

El cuestionario aplicado en forma de encuesta ayudara a demostrar en qué condiciones o cuanto afinidad tiene la generación *baby boomers* del barrio Cóndor Mirador con la tecnología y sus costumbres para manejar su dinero, también permite la demostración de una realidad poblacional, sobre todo en este caso específico que tan confiados se sienten ante las nuevas formas tecnológicas que usan los bancos en específico con el uso de las plataformas para realizar transacciones y manejo del dinero electrónico.

3. Resultados

Para iniciar esta investigación fue necesario la aplicación de una encuesta a cuarenta personas del sector Cóndor Mirador, porque sus resultados evidenciarían la relación que tienen las personas de cincuenta años en adelante con los cambios tecnológicos que aplica el sistema bancario, y los métodos que usan para desenvolverse en un sistema que se volvió tan complicado para cierta población de los baby boomers. De dicha encuesta se tomaran en cuenta las preguntas más relevantes que son la muestra de lo que estas personas han hecho para ser parte del sistema económico, pero al mismo tiempo huyendo del uso obligado de la tecnología que es una exigencia de los tiempos actuales, y sobre todo para la nueva forma intangible del manejo del dinero, es decir, el dinero electrónico.

Las preguntas a ser analizadas son las siguientes:

Señale en que entidad bancaria deposita su dinero

Banco del Pichincha ()

Banco de Guayaquil ()

Banco Internacional ()

Banco del Pacífico ()

Otro ()

Ninguno ()

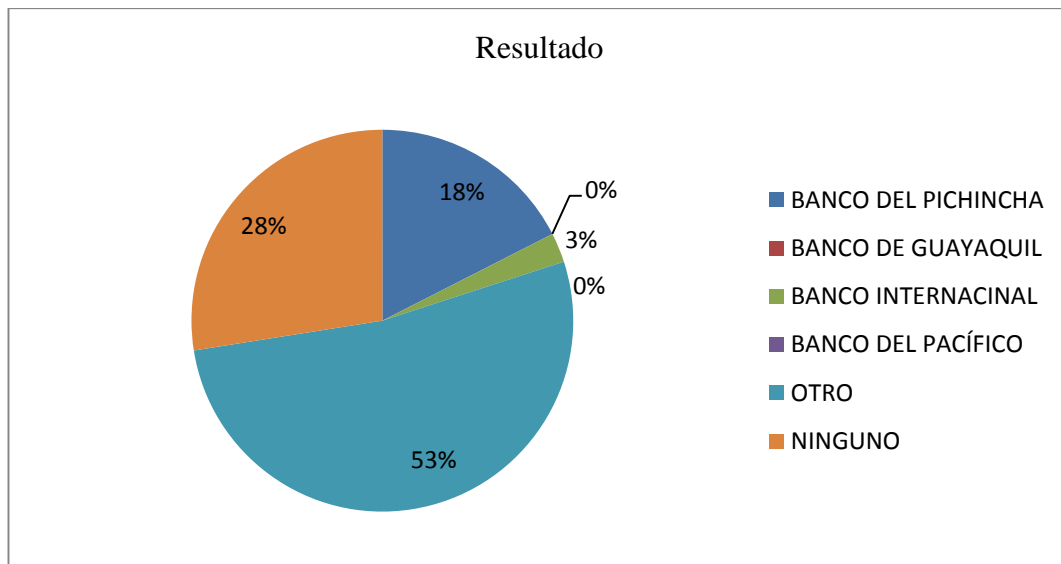


Figura 1. Resultados que evidencian la apertura de cuentas de ahorros en entidades bancarias.
Elaborado por: Rose Mary Mina

El 53% de las personas encuestadas tiene una cuenta de ahorros en una entidad bancaria diferente a las mencionadas en la encuesta, mientras que un 28% no deposita su dinero en ningún banco, en el Banco del Pichincha deposita un 18%, el 3% en el Banco Internacional y ninguna persona de las encuestada ahorra en los Banco Pacífico ni en el de Guayaquil.

¿Usa el cajero electrónico?

- a. Sí
- b. No
- c. Tengo tarjeta, pero no manejo el cajero ()

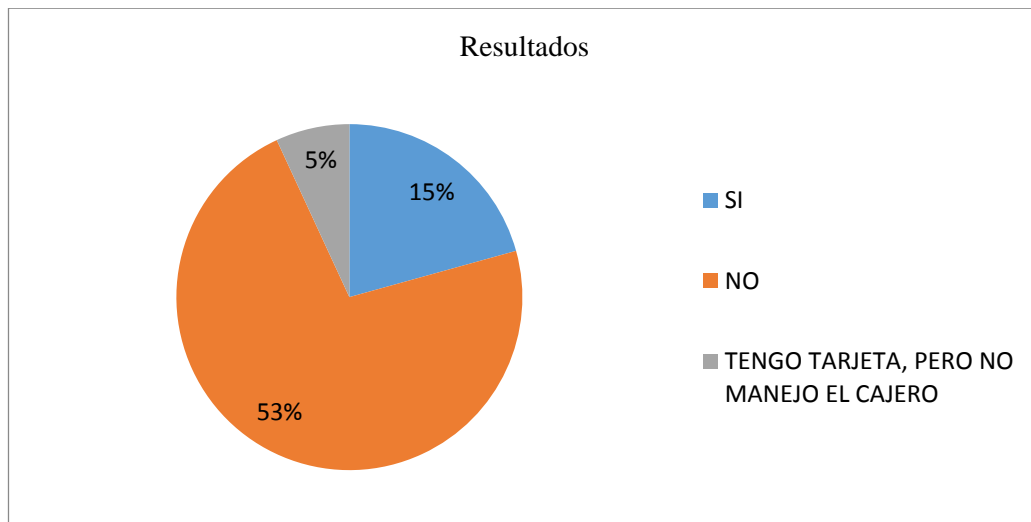


Figura 2. Resultados sobre el uso del cajero electrónico.
Elaborado por: Rose Mary Mina

El 53% de las personas aseguran que no tienen tarjeta de débito o de cajero, mientras que un 15% tiene tarjeta de del cajero y un 5% tiene tarjeta, pero no la usa.

¿Tiene acceso y usa la tecnología para consultar su cuenta de ahorros?

a. Sí

b. No



Figura 3. Acceso a la tecnología para revisar estados de cuenta.
Elaborado por: Rose Mary Mina

Este 53% hacen el total de las personas que depositan su dinero no precisamente en un banco, si no, en una Cooperativa de Ahorro y Crédito. El 98% pertenece a las personas que no tienen acceso a la tecnología para consultar el estado de su cuenta. El hecho que no usen directamente la tecnología para constatar las transacciones bancarias también implica que no saben usar los métodos impuestos por los bancos es decir, la plataforma web, la cual puede ser revisada desde un teléfono inteligente o por medio de un ordenador de escritorio, o el cajero automático que podría ser el más sencillo y accesible. (**Anexos**)

Evidenciando los resultados de esta encuesta, se puede demostrar que los moradores del Cóndor Mirador tienen una preferencia por las Cooperativas de Ahorro y Caretito. El favoritismo que tienen los baby boomers de dicho sector por este tipo de entidades bancarias está orientado al hecho de que este tipo de instituciones no les exigen el uso de una plataforma web, en sí de la tecnología para acceder a su cuenta, porque el sistema que se maneja es el de consulta directa en la ventanilla con su respectiva cartilla o papeleta. Los bancos cambiaron el sistema de consulta en ventanilla, lo que complica el desenvolvimiento para las personas que pasan de los cincuenta años.

Un primer punto de análisis es el sentimiento de discriminación que sienten los *baby boomers* frente a los cambios del sistema bancario.

Para mí si es un sistema muy complicado y me siento discriminada. Yo me siento segura llenando la papeleta y revisando la cartilla de ahorros, puede ser que a los jóvenes no se les complique, pero a las personas de mayor edad se nos complica mucho, además el trato de los bancos en comparación a las cooperativas es diferente, porque si deseamos hacer una consulta en ventanilla no se presta la ayuda necesaria por no saber manejar el sistema, mientras que en la cooperativa nos ayudan y no nos discriminan por cómo nos vemos, o por no saber consultar en internet (Viteri, 30 de junio 2018).

La cooperativa ayuda mucho a la gente que no es tan preparada... cuándo depositó en la ventanilla marcan ahí marcan en la libreta los movimientos de mi cuenta. Si a la cooperativa le exigen que tenga esto del dinero electrónico que dicen, deberían tener las dos facilidades para el cliente, porque si no de la noche a la mañana manejar la tecnología es muy complicado para las personas que ya tenemos cierta edad y también para los analfabetos (Muevecela, 30 de junio 2018).

Estos dos fragmentos de los testimonios son parte del sentir de las personas que se decidieron por las cooperativas, vale recalcar que por su condición socio económico estos lugares de ahorro y crédito se convirtieron en los sitios de acogida y oportunidad para ellos, porque la facilidad de un préstamo sin tantos trámites les permitió mejorar sus condiciones de vida. A decir de ellos los bancos piden muchos papeles para un préstamo.

En estos momentos es una realidad que tener una cuenta en cualquier banco no implica hacer tanto papeleo como antes y que las facilidades son mayores, pero para los *baby boomers* es complicado por el uso obligatorio de la tecnología para realizar transacciones y consulta, al eliminar el papel que es lo tangible y seguro para estas personas también se les eliminó la posibilidad de conversar y recibir la explicación directa de quien atiende la ventanilla, eso para ellos es suprimir una costumbre y sobre todo fomenta el sentimiento de discriminación que los hace sentir que la actualidad no está hecha para ellos.

Ante lo anteriormente dicho por los usuarios los funcionarios de la cooperativa Fond Vida, que es la institución donde los *baby boomers* del sector ya mencionado depositan su dinero afirman lo siguiente:

Para nosotros las personas que pasan de los cincuenta son muy importantes, ellos no son nuestros clientes son nuestros socios. Por lo general ellos se ocupan en la albañilería, trabajos domésticos o maestros en construcción y esta fue la cooperativa que se creó para ellos, son la base de nuestro trabajo. El Banco Central del Ecuador ya nos pasó la autorización para implementar el dinero electro, eso implica que debemos hacer cambios como por ejemplo la implementación de cajeros automáticos y toda una plataforma digital, cosa que no habíamos hecho antes por pedido de nuestros socios, pero como en estos momentos es una exigencia debemos buscar la mejor forma para socializarlo con ellos, podría ser en una de nuestras charlas de educación financiera que se acostumbra impartir en la cooperativa. Para nosotros lo más importantes son los socios y mantendremos el

sistema tradicional de la cartilla, claro implementando también el sistema del dinero electro (Representante de la Coop. Fond Vida, 07 de julio 2018).

Según lo antes expuesto, las cooperativas convirtieron en socios a gran parte de los baby boomers, específicamente a aquellos que habitan en los sectores populares. Las cooperativas cogen a las personas mayores que se les hace difícil manejar los cambios tecnológicos del sistema bancario y al llamarles socios los persuaden para que confíen y se sientan dueños y lo más importante para la institución.

Como parte de los resultados de la encuesta también están involucradas las personas que tienen su dinero en los bancos, pero representan un número pequeño de la muestra encuestada en dicho sector. Por motivos de trabajo hicieron la apertura de sus cuentas de ahorros y en estos momentos se encuentran con la dificultad de no tener la destreza necesaria para manejar las cuentas electrónicas. Es mínimo el número de personas que está en condiciones de usar las plataformas, pero otros lo único que pueden manejar es el cajero, para recibir el papel que contiene el detalle de las ultimas transacciones. **(Anexos)**

Un segundo punto a ser analizado es la confianza que sienten los llamados *baby boomers* al ser parte del sistema bancario por medio de las cooperativas. Para ellos es importante lo tangible que los hace sentir dueños y seguros, en otras palabras todo lo que pueden ver y tocar es lo seguro, lo que existe. Los bancos promueven el uso del dinero electrónico, de las transacciones por medio de plataformas, un dinero que no se ve, ni se toca y eso es lo que genera desconfianza. El 98% que resulto de la encuesta incluye también a las personas que no confían en los cabios implementados

por la banca, sin embargo confían en el sistema tangible de las cooperativas de ahorro y crédito.

Un punto positivo del uso del dinero electrónico es que beneficia al Estado a hacer un control de sus gastos, porque los medios tecnológicos permiten que el individuo esté siempre informado de sus movimientos y gastos, pero para los *baby boomers*, se convertir en una dinámica invasiva. El avance tecnológico logra que las personas estén constantemente relacionadas e informadas, pero también encierra al sujeto en una lógica de consumo y en el caso específico del dinero electrónico está dirigido a que las compras están al alcance de un clic y la existencia de un número de tarjeta de crédito. Para las generaciones más apegadas al uso de la tecnología se convirtió en una costumbre la adquisición de productos o liquidación de deudas por medio de las plataformas web.

Los *baby boomers* se resisten a ser cerrados por el sistema de dicha forma, compran, pagan sus deudas y tornan su vida alrededor del circulantes, no quieren ser alcanzados por la tecnología que para ellos es una especie de rastreo que se vuelve molesta al recibir por ejemplo llamadas de las empresas sobre todo bancarias ofreciendo servicios que asocian con el débito de su dinero.

Mirando hacia el año 1999 se puede notar que la desconfianza tienen un contexto histórico, remitido directamente al “Feriado Bancario” tiempo en el mucha gente fue víctima del desfalco bancario y ahora son parte de la población *baby boomers*, población que no confía en la tecnología, porque teme que la situación pasada se presente nuevamente por el uso del dinero electrónico, específicamente le temen al jaqueo de sus cuentas y al manejo incorrecto de la tecnología.

Ante una de las consecuencias generadas por la desconfianza en la generación perteneciente a las personas mayores de cincuenta años el sociólogo Rubén Bravo explica lo siguiente:

Este choque o resistencia da origen a la culturas tecnofóbicas que rechazan la tecnología y la rechazan porque su subjetividad consiste en el cara a cara, en el verse en el tocarse, en el mirarse, en el poder sentir al otro, sentir la cercanía del otros, es decir el otro sigue siendo un punto importante de alteridad en la construcción del sujeto. La tecnología nos pare algo extraño y el temor se expresa primeramente en temor a dañar la tecnología y en segundo lugar a que la tecnología nos dañe, la tecnología nos daña a medida nos rompe esos vínculos, esas formas de socialización. También se piensa que la tecnología nos roba, nos da miedo realizar una compra porque podemos ser estafados y que nunca se dé la compra (Bravo, 27 de junio 2018).

Esta falta de confianza en cuanto a los cambios de la banca no solo está ligada a la estafa cibernética, sino también a la “tecnofobia” que les hace sentir que la tecnología es nociva, que pueden dañar los objetos hasta el punto de sentir presión e incomodidad. Lo cierto es que todo lo desconocido asusta y en el caso de los pertenecientes a dicha generación el miedo es mayor.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tratan de que las personas pertenecientes a la generación baby boomers confíen otra vez en el sistema bancario usando técnicas como las charlas de educación financiera que les permita tener el control de su dinero y demostrarles que están en capacidad de manejar su capital. Es una estrategia que afianza más la confianza a las cooperativas y los hace sentir incluidos en el sistema.

La comunicación y la educación juegan un papel primordial para una generación que se educó con la voz de un emisor visible y no por un monitor.

La investigación concluye con el testimonio de los *baby boomers*, evidenciando la exclusión y el miedo ante una nueva instancia que representa complicaciones. Como se mencionó antes es normal que lo nuevo o desconocido asuste y en el caso específico de ellos el miedo es mayor porque ellos ya eran parte de una sociedad y el avance tecnológico llegó después a irrumpir en su cotidianidad. Las personas pertenecientes a esta generación se sienten afectadas por los cambios tecnológicos por la dificultad que implica para ellos adaptarse a una nueva realidad que se presenta de manera automatizada y que cambia las formas de socializar.

4. Conclusiones

Las cooperativas se convirtieron en los lugares de acogida para que cierta población de los *baby boomers* sea parte del sistema económico financiero. Les da el espacio para ser incluidos de manera financiera, es en estos lugares donde ellos no se sienten discriminados por no hacer uso de la tecnología, o por otras limitaciones socioeconómicas que incluyen su nivel de educación y su oficio. La confianza que estas entidades le dan a los usuarios está directamente ligada a la palabra socio que los hace sentir dueños y lo más importante, sobre todo el hecho de poder tocar las papeletas y cartillas que son parte de los trámites le otorga la certeza de dónde va el dinero. Establecer comunicación directa con una persona encargada de una ventanilla de para ellos es lo más cómodo y confiable, porque la voz, la explicación la existencia de otra persona mediando es lo mejor.

El miedo al uso de la tecnología llamado tecnofobia está ligado a un contexto de casi veinticinco años de fraude económico. El dinero electrónico para ellos se vuelve más peligroso, porque no lo pueden tocar.

En el medio ecuatoriano existe la costumbre del circulante. Se tienen clara la idea que en el sur la gente prefiere el dinero en efectivo y que en el norte el uso de las tarjetas y por ende más acostumbrados al uso del dinero electrónico, sin embargo todo esto cambia cuando de por medio esta la palabra descuento o mayoreo. En los mercados populares, sobre todo en los mayoristas que empiezan sus actividades en las madrugadas no aceptan que se les pague con tarjeta para ellos es importante el efectivo, o en otro caso el pago de efectivo favorece a los descuentos y es esa la cultura del descuento que favorece al uso del dinero físico y si hablamos de los mercados por lo general son personas mayores quienes acuden a estos sitios,

personas con un alto nivel de desconfianza que prefieren tener en sus bolsillos el dinero y no quedarse con la desconfianza de pagar con tarjeta y quedarse con la desconfianza de que si le cobraron más de lo que en realidad cuesta su compra.

Los economistas afirman que el uso del dinero electrónico permite que el Estado y su sistema económico mantengan un control sobre los ingresos y egresos a nivel nacional eso permite verificar la economía del país, sin embargo es importante destacar que la generación baby boomers mantiene sus gastos bajo control, por las circunstancias históricas por ejemplo las guerras y posterior austeridad les permitió manejar el dinero de una forma prudente y como se dijo con anterioridad son personas que gastan el dinero por necesidad, adquieren productos de consumo destinados al mejoramiento de las condiciones de vida, mas no por vanidad o por presiones del sistema de consumo. Para ellos que crecieron y conocen la contabilidad manual es la única forma de mantener el control sobre los gastos, para ellos la tecnología no es una herramienta que pueden usar directamente y no depositan su confianza en un sistema que no les permite palpar el dinero. El sistema bancario suprime la comunicación directa, es decir, la comunicación cara a cara que para esta generación es de vital importancia, porque eso les permite confiar, recibir una explicación y un documento que tiene el nombre de una persona que le da validez.

5. Referencias Bibliográficas

- Almeida, M. E. (2012). *Trayectoria profesional de la generación de los "BABY BOOMERS"*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Barrantes, R. (2000). *Investigación un camino al conocimiento. Universidad Estatal a Distancia: San Jose Costa Rica.*
- Bauman, Z. (2004). *Modernidad líquida*. México : Fondo de Cultura Económica.
- Bravo, R. (27 de junio de 2018). La resistencia y la adaptación a la tecnología. (R. M. Mina, Entrevistador)
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Chaudhari, R. (19 de octubre de 2008). *Industria Alimenticia*. Obtenido de ProQuest Central, Fortificación de Alimentos para Los "Baby Boomer":
<http://search.proquest.com/docview/209800921?accountid=8308>
- Deal, J. J. (2006). *Retiring the generation gap: How employees young and old can find common ground*. San Francisco: Jossey-Bas.
- Ezequiel, A. E. (2011). *Aprender a investigar*. Argentina: Brujas.
- Feliciano, V. P. (s.f.). *Personas mayores y tics*. Universidad Abierta de Catalunya.
- INEC. (2016). *Tecnologías de la información y comunicaciones TIC'S 2016*. Quito.
- Lerma, C., & Paredes, Y. (2015). *Objetos simbólicos de consumo y su relación con la construcción de identidad de las generaciones de consumidores en la ciudad de Cali – Colombia*. Obtenido de Universidad Autónoma de

Occidente: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rnego/rgn-v3n6-2015/RGN-V3N6-2015-6.pdf>

Melo, C. (s.f.). (2011). *Los baby boomers y su visión del retiro cercano. artículo publicado en "PROFIT training 2.0"*

Moncayo Lara, J. (s.f.). *Un análisis inicial del dinero electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera*. Banco Central del Ecuador.

Moncayo, J., & Reis, M. (2016). *Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera*. Obtenido de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/analisis_inicial_del_dinero_electronico_en_el_ecuador_y_su_impacto_en_la_inclusion_financiera_presentacion_cuestiones_economicas.pdf

Muevecela, G. (30 de junio 2018). Uso del dinero electrónico. (R. M. Mina, Entrevistador)

Ogg, J., & Bonvalet, J. C. (2006). *The Babyboomer Generation and the birth cohort*.

Pozo, M. (2014). Dinero electrónico. *Multienlace*. Ecuador

Ramirez, S. (6 de diciembre de 2015). *Del dinero en efectivo al plástico de la tarjeta de crédito*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito-dinero-efectivo-tarjetadecredito-historia.html>

Representante de la Coop. Fond Vida. (02 de julio 2018). Uso de dinero electrónico en las cooperativas. (R. M. Mina, Entrevistador)

Scolari, C. (2014). Narrativas transmedia: nuevas formas de comunicar en la era digital. *Anuario AC/E de cultura*, 72.

Viteri, L. (30 de junio 2018). Uso del dinero electrónico. (R. M. Mina, Entrevistador)

6. Anexos

Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

La siguiente encuesta tienen como objetivo conocer datos importantes sobre el sistema electrónico bancario que nos servirá para un análisis que será usado para un trabajo de titulación, previo a la obtención del título de licenciatura en Comunicación Social.

Con anticipación le agradezco su colaboración.

Nombre: Edad.....

Sexo.....

1. ¿Es habitante del barrio Cóndor Mirador?

a. Sí

b. No



Figura 1: Las cuarenta personas encuestadas que equivalen al cien por ciento, todas pertenecen al barrio Cóndor Mirador ubicado al noroccidente de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Rosa Mary Mina.

2. ¿Posee una cuenta en una entidad bancaria?

a. Sí

b. No

Ahorros ()

Corriente ()

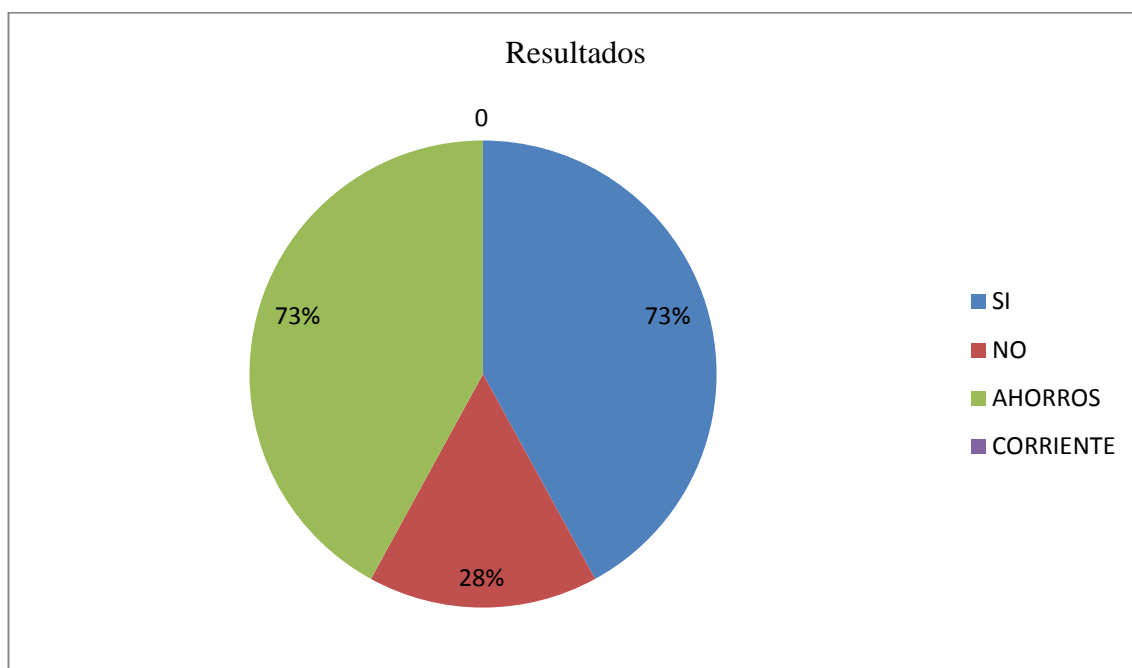


Figura 2: En la segunda pregunta los resultados evidencian que un 73% pertenece a las personas que poseen una cuenta en una entidad bancaria y aseguran que la misma es de ahorros, mientras que un 28% afirma no tener una cuenta de ahorros en ninguna entidad bancaria.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

3. Señale en que entidad bancaria deposita su dinero

Banco del Pichincha ()

Banco de Guayaquil ()

Banco Internacional ()

Banco del Pacífico ()

Otro ()

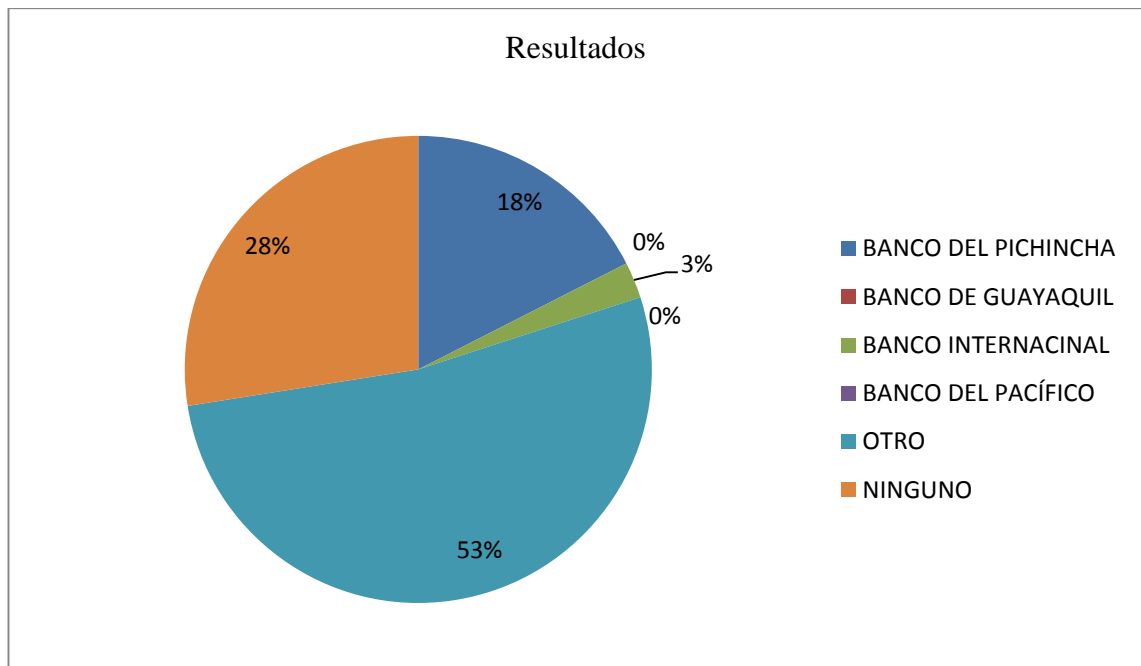


Figura 3: El 53% de las personas encuestadas tiene una cuenta de ahorros en una entidad bancaria diferente a las mencionadas en la encuesta, mientras que un 28% no deposita su dinero en ningún banco, en el Banco del Pichincha deposita un 18%, el 3% en el Banco Internacional y ninguna persona de las encuestada ahorra en los Banco Pacífico ni en el de Guayaquil.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

4. ¿Usa el cajero electrónico?

a. Sí

b. No

c. Tengo tarjeta, pero no manejo el cajero ()

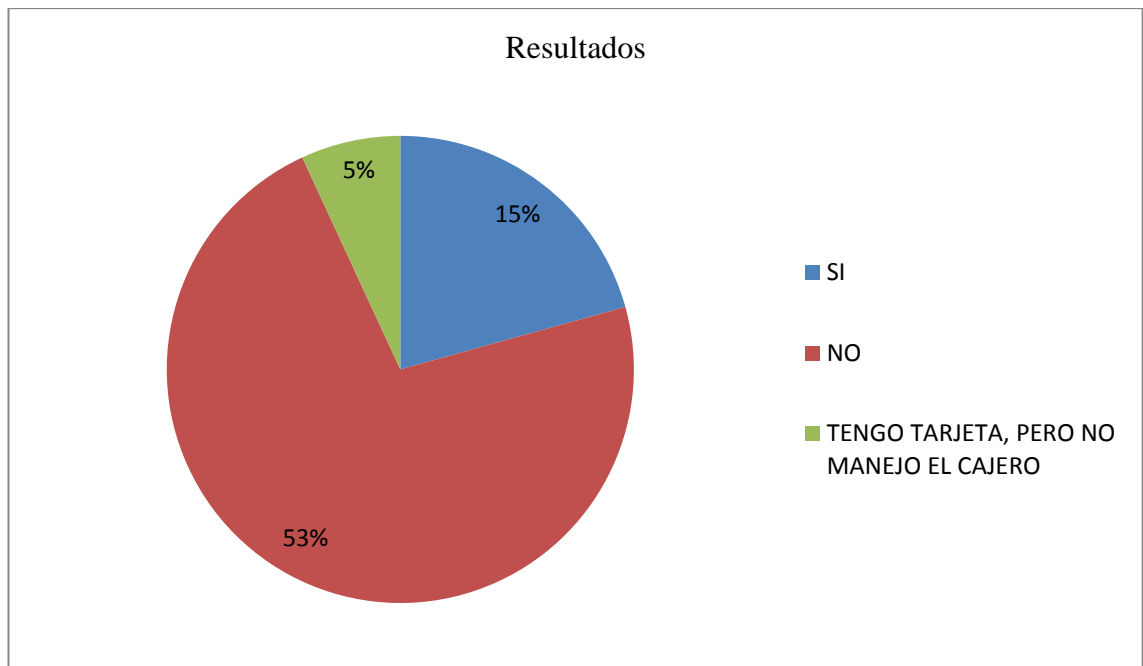


Figura 4: Uso de la tarjeta del cajero.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

5. ¿Tiene acceso y usa la tecnología para consultar su cuenta de ahorros?

a. Sí

b. No

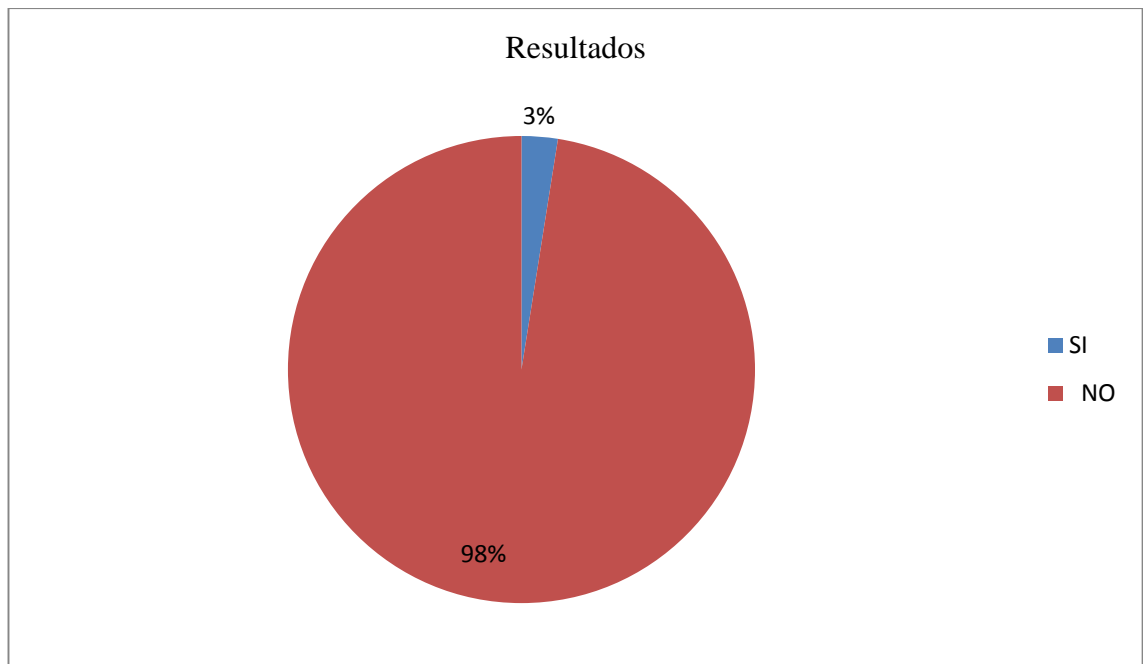


Figura 5: Acceso a la tecnología.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

6. ¿Accede a su cuenta desde la plataforma web de su banco?

a. Sí

b. No

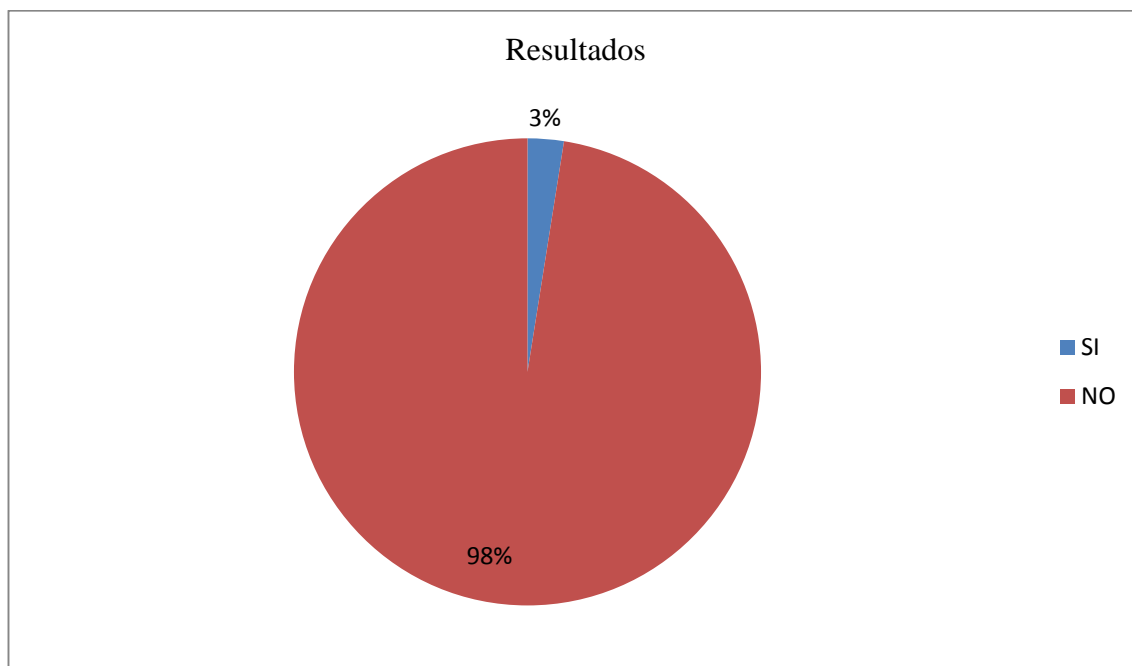


Figura 6: consultas en el sitio web.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

7. ¿Sabe cómo consultar quien realizo un deposito en su cuenta a través de internet?

a. Sí

b. No

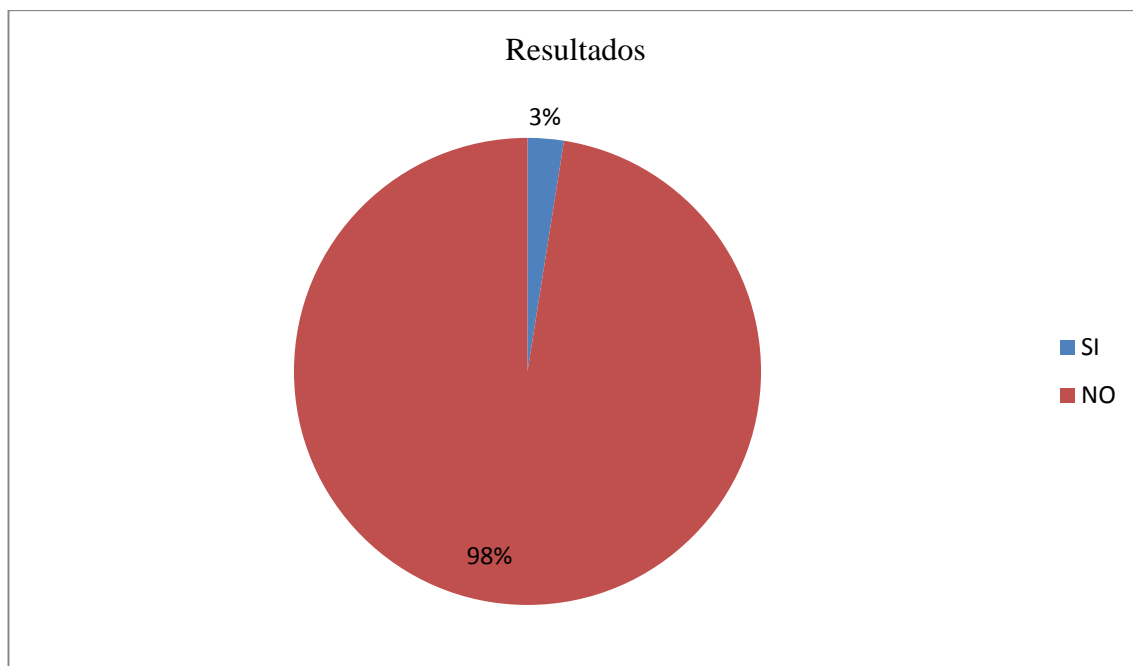


Figura 7: Consultas de los movimientos de la cuenta.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

8. ¿Usa la cartilla para consultar su saldo en la cuenta?

a. Sí

b. No

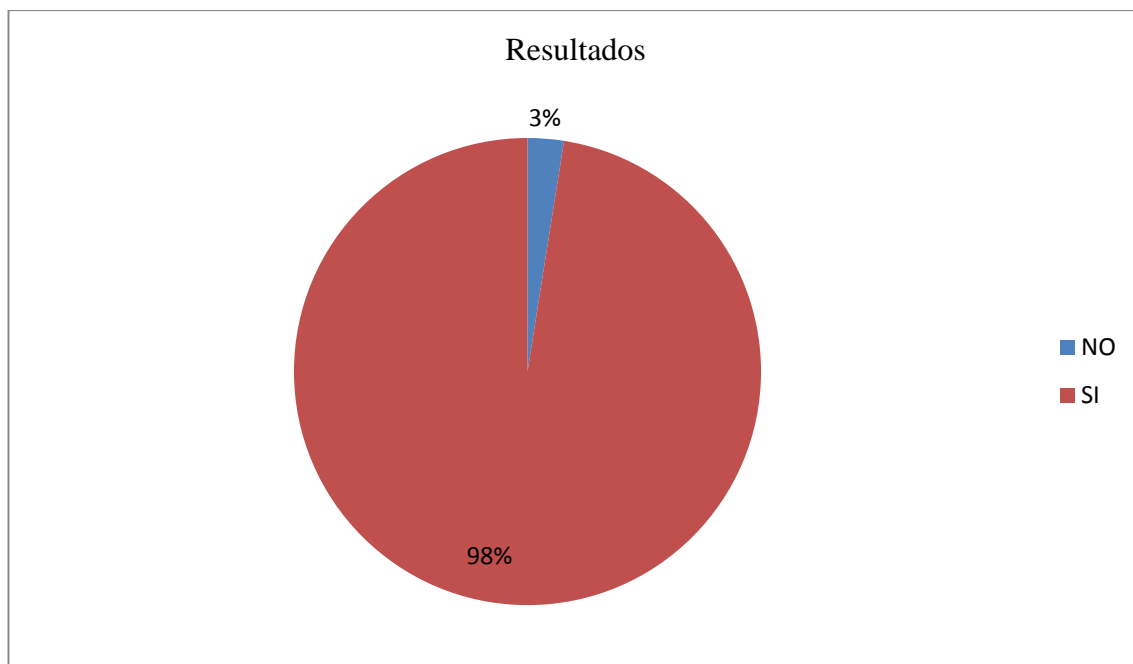


Figura 8: Métodos de consulta.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

9. ¿Está de acuerdo con el nuevo servicio electrónico de su banco?

a. Sí

b. No

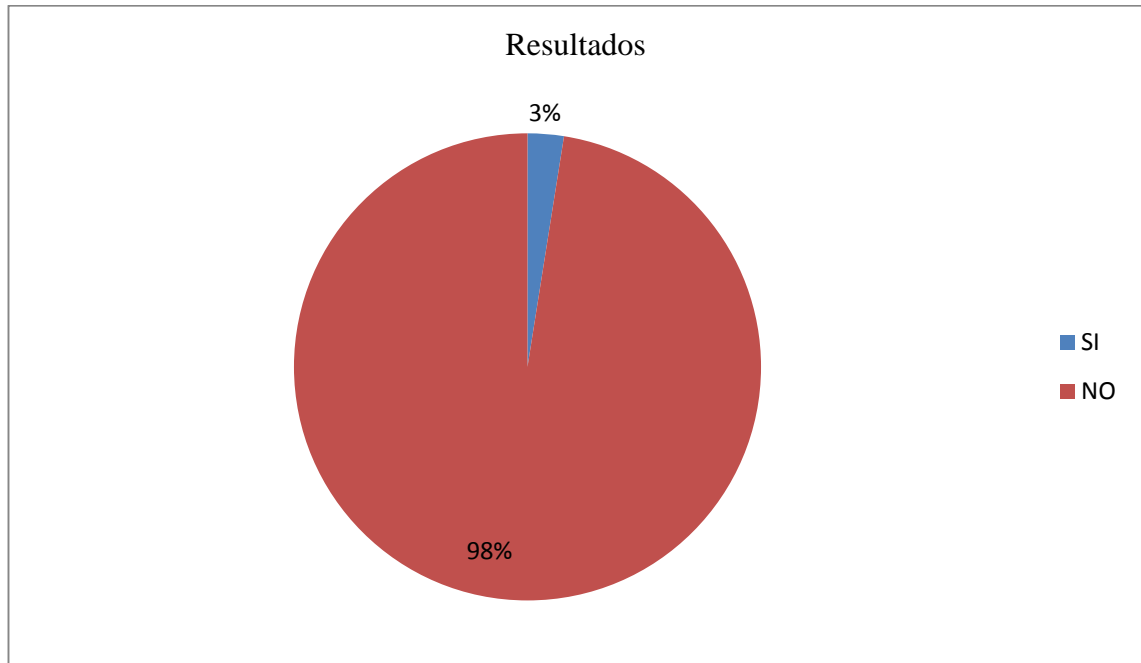


Figura 9: Desconformidad con el sistema.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

10. ¿Se siente seguro al usar el cajero o los otros medios electrónicos para acceder a su cuenta?

a. Sí

b. No

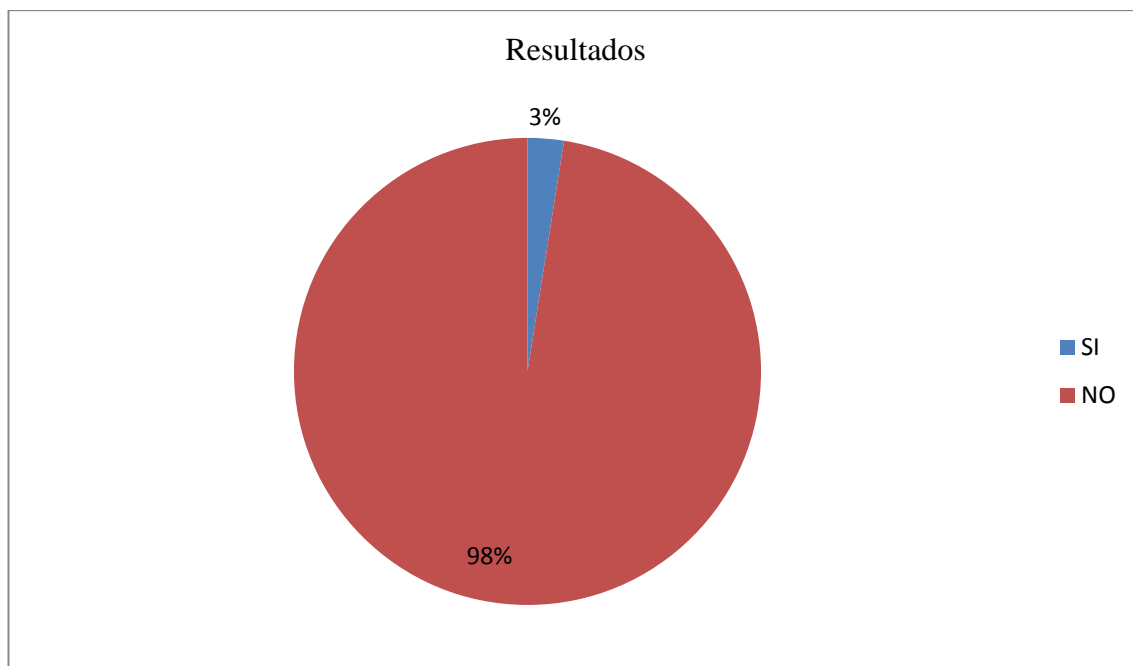


Figura 10: Inseguridad ante el sistema.

Elaborado por: Rosa Mary Mina

Anexo 2. Autorizaciones de audio

Yo Lourdes Viteri.....con número de
cédula 100082232-8... autorizo a la señorita Rosa Mary Mina Angulo, estudiante
de la carrera de comunicación social de la Universidad Politécnica Salesiana a utilizar el
contenido de esta entrevista para su trabajo de titulación.

Lourdes Viteri
Firma

Yo... Ruben Bravocon número de
cédula... 9101298115 autorizo a la señorita Rosa Mary Mina Angulo, estudiante
de la carrera de comunicación social de la Universidad Politécnica Salesiana a utilizar el
contenido de esta entrevista para su trabajo de titulación.


.....
Firma

Yo... Guilhermina Huavecelacon número de
cédula... 1709247207 autorizo a la señorita Rosa Mary Mina Angulo, estudiante
de la carrera de comunicación social de la Universidad Politécnica Salesiana a utilizar el
contenido de esta entrevista para su trabajo de titulación.

Guilhermina Huavecela

Firma

Yo Econ. VICTOR HUGO ALBAN R.....con número de
cédula 050027250-5.....autorizo a la señorita Rosa Mary Mina Angulo, estudiante
de la carrera de comunicación social de la Universidad Politécnica Salesiana a utilizar el
contenido de esta entrevista para su trabajo de titulación.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Firma



COLEGIO DE
ECONOMISTAS
DE PICHINCHA